

CUPRINS

Capitolul 1. SISTEMUL CALITĂȚII.....	11
1.1. Istoricul noțiunii de calitate; definirea calității	11
1.1.1. <i>Sistemul calitate</i>	17
1.2. Sisteme de controlul calității	19
1.2.1. <i>Sisteme de asigurarea calității</i>	19
1.3. Standardizarea	26
1.3.1. <i>Standardizarea condițiilor tehnice de calitate</i>	26
1.3.2. <i>Prescrierea nivelului indicilor și stabilirea claselor de calitate</i>	28
1.3.3. <i>Standardizarea metodelor de analiză și încercări</i>	30
1.3.4. <i>Standardizarea prescripțiilor tipodimensionale</i> ..	32
1.3.5. <i>Standardizarea prescripțiilor de marcare</i>	34
1.3.6. <i>Standardizarea produselor alimentare</i>	41
1.3.7. <i>Specificări</i>	44
Capitolul 2. OBIECTIVE ȘI POLITICI	
PRIVIND CALITATEA PRODUSELOR	49
2.1. Politică privind calitatea produselor agroalimentare în Uniunea Europeană	49
2.2. Politică privind calitatea produselor agroalimentare în România	55
2.3. Politică privind calitatea pe filiera de produs agroalimentar	60
2.4. Politică privind calitatea produselor agroalimentare la nivel de unitate economică	65
2.5. Planificarea calității produselor agroalimentare	75

Capitolul 3. CALITATEA ȘI PREȚUL PRODUSELOR	83
3.1. Raportul calitate/preț la produsele agroalimentare	83
3.2. Costurile calității	85
3.3. Costurile noncalității/lipsei de calitate	88
3.4. Evaluarea calității	98
Capitolul 4. RECUNOAȘTEREA CALITĂȚII	101
4.1. Perceperea calității produselor alimentare de către consumatorii europeni	102
4.2. Semnele de calitate	103
4.3. Etichetarea și codificarea produselor alimentare	106
4.4. Măsurarea caracteristicilor de calitate	109
4.5. Măsurarea calității alimentelor prin utilizarea unor instrumente	114
4.6. Proprietățile produselor	120
4.7. Ecoeticheta	121
4.8. Factori interni și externi organizației care influențează calitatea	126
4.8.1. <i>Influența factorilor de mediu și parteneriatul organizației cu aceștia</i>	126
4.8.2. <i>Factorii interni organizației care influențează calitatea</i>	135
Capitolul 5. METODA PROVIND ANALIZA CALITĂȚII PRODUSELOR	139
Particularități întâlnite în analiza calității produselor agricole și alimentare	139
Capitolul 6. INSTRUMENTE ALE PLANIFICĂRII CALITĂȚII ...	145
6.1. Instrumente de planificare strategică	145
6.1.1. <i>Analiza SWOT aplicată calității</i>	146
6.1.2. <i>Portofoliul calității</i>	147
6.1.3. <i>Standardele de calitate</i>	152

6.2. Metode de planificare operativă.....	155
6.2.1. <i>Metode de cunoaștere a necesităților și expectativelor clienților</i>	155
6.2.2. <i>Funcția QFD (Quality Function Deployment)</i>	162
Capitolul 7. MANAGEMENTUL CALITĂȚII. PRINCIPII ȘI ELEMENTE FUNDAMENTALE	171
7.1. Viziune, misiune, politică	171
7.2. Cultura organizațională și calitatea	176
7.3. Principii ale managementului calității.....	181
7.3.1. <i>Focalizare către client</i>	182
7.3.2. <i>Leadership</i>	184
7.3.3. <i>Implicarea personalului</i>	185
7.3.4. <i>Abordarea bazată pe proces</i>	186
7.3.5. <i>Abordarea sistemică</i>	187
7.3.6. <i>Îmbunătățirea continuă</i>	190
7.3.7. <i>Argumentarea cu date și informații a deciziilor</i>	191
7.3.8. <i>Relații reciproc avantajoase cu furnizorii</i>	191
BIBLIOGRAFIE	193